

## PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL



COMITÉ DE CALIDAD

DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

AÑO 2023

| No. | Criterios No. | Subcriterio No. | Área de Mejora   | Acción de Mejora   | Objetivo   | Tareas   | Tiempo     |            | Recursos necesarios  | Indicador   | Responsable de seguimiento                                |
|-----|---------------|-----------------|--|--|--|--|------------|------------|--|---|---|
|     |               |                 |  |  |  |  | Inicio     | Fin        |  |   |   |
| 1   | 1             | 2.1             | No se evidencia que se cuente con Manuales de Políticas y Procedimientos de todas las áreas. | Eficientizar los procesos institucionales, en especial los relacionados a Agua No contabilizada. | Actualizar y alinear el Manual de Políticas y procedimientos a las nuevas iniciativas de desarrollo institucional. | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Integrar políticas sostenibles de reducción de las Aguas no Contabilizadas producidas por CORAAVEGA.</li> <li>2. Desarrollar políticas y procedimientos enfocadas en asegurar la reducción del Agua no Contabilizada producida por la institución.</li> <li>3. Documentar y evidenciar cualquier cambio registrado en la forma en que se ejecutan los procesos.</li> <li>4. Publicar y socializar con los diferentes departamentos los cambios realizados en el Manual de Políticas y Procedimientos.</li> </ol> | 01/01/2023 | 31/12/2023 | Recursos Humanos<br>Económicos (Diagramación, impresión, talleres de formación y sociabilización)                            | Manual de procedimiento actualizado.                        | Departamento de Planificación y Desarrollo                |
| 2   | 2             | 2.2             | No se ha implementado en un 100% las Normas de Control Interno.                              | Agilizar el proceso de implementación de las NOBACI en la institución.                           | Eficientizar el control interno para cumplir con los requerimientos de NOBACI.                                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar reuniones con el Comité NOBACI para identificar los principales requerimientos.</li> <li>2. Asignar responsabilidades a cada integrante del Comité NOBACI para la captación y seguimiento de las evidencias requeridas.</li> <li>3. Elaborar un plan NOBACI para agilizar el proceso de implementación de las NOBACI.</li> </ol>  | 01/01/2023 | 31/12/2023 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Económicos (Reuniones con grupos de Interés)</li> <li>• Recursos Humanos</li> </ul> | Procedimiento de detección de necesidades grupos de interés | Departamento de Planificación y Desarrollo, Comité NOBACI |

| No. | Criterios No. | Subcriterio No. | Área de Mejora  | Acción de Mejora  | Objetivo   | Tareas   | Tiempo     |            | Recursos necesarios                         | Indicador   | Responsable de seguimiento  |
|-----|---------------|-----------------|---|---|--|--|------------|------------|---|---|---|
|     |               |                 |   |   |  |  | Inicio     | Fin        |   |   |   |
| 3   | 3             | 3.2             | No se evidencia el desarrollo de un concepto de publicidad centrado en los grupos de interés.                     | Elaborar un concepto publicitario basado en las necesidades de los grupos de interés      | Diseñar campañas publicitarias enfocadas en las necesidades y requerimientos de los grupos de interés institucional. | 1. Realizar acercamientos y encuentros con la Federación Vegana de Junatas de Vecinos para determinar y buscar soluciones concretas a las necesidades de las juntas de vecinos y grupos de interés de CORAAVEGA.<br>2. Completar en cada reunion el formulario de seguimiento a las necesidades identificadas.<br>3. Diseñar campañas publicitarias enfocadas en crear conciencia ciudadana sobre El impacto de las Aguas No Contabilizadas (ANC).                                     | 01/04/2023 | 30/12/2023 | • Recursos económicos<br>• Recursos Humanos | Manual de Inducción Aprobado                                  | Departamento de Comunicaciones, División de Asuntos Comunitarios y Planificación y Desarrollo |
| 4   | 3             | 3.1             | No se cuenta con resultados de Benchmarking.  | Fomentar la Cultura de Benchmarking   | Desarrollar actividades institucionales que promueban buenas practicas de Benchmarking.                              | 1. Coordinar encuentros con las diferentes CORAAs.<br>2. Participar en talleres Benchmarking para la reducción de Agua no Contabilizada.<br>3. Conocer e implementar buenas prácticas.<br>4. Elaborar un Plan de Acción (Reto 100 días para la reducción de Agua no Contabilizada).  | 01/04/2022 | 30/06/2022 | • Recursos económicos<br>• Recursos Humanos | Informe de Cumplimento  | Departamento de Planificación y Desarrollo  |
| 5   | 5             | 2.1.3           | No se evidencia una vinculación entre el plan de capacitación y las necesidades reales de formación de las Areas. | Vincular el plan de capacitaciones con las necesidades de desempeño de los colaboradores. | Desarrollar un plan de capacitación basado en las necesidades interdepartamentales de formación.                     | 1. Habilitar la sección de Evaluación del Desempeño y Capacitaciones.<br>2. Elaborar un formulario automatizado (Tipo encuesta) para seleccionar las capacitaciones de acuerdo a las necesidades de formación identificadas en cada departameto.<br>3. Elaborar un plan de capacitación y/o formación institucional sistemático, consultivo y participativo a todas las áreas.<br>4. Realizar mediciones de la ejecución y resultados del plan de capacitaciones. (Exámenes internos). | 01/04/2023 | 31/12/2023 | • Recursos económicos<br>• Recursos Humanos | Plan De Capacitación Vinculado a Necesidades de Colaboradores | Departamento de Recursos Humanos  |

|   |   |       |   |   |   |   |            |            |  |   |  |
|---|---|-------|---|---|---|---|------------|------------|--|---|--|
| 6 | 4 | 2.1.3 | No se evidencia el apoyo a empleados nuevos mediante mentoría y asesoramiento individual.       | Implementar un Programa de inducción general al personal del nuevo ingreso.                           | Oficializar, aprobar y/o ejecutar el manual de inducción institucional.   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aprobar, publicar y socializar el Manual de Inducción Institucional.</li> <li>2. Formar equipos para identificar mentores internos por áreas.</li> <li>3. Elaborar un portafolio para entregar al personal del nuevo ingreso con las siguientes informaciones: (Ejes transversales, Carta de bienvenida, Descripción y funciones del puesto, beneficios institucionales, Estructura organizacional, código de ética, etc).</li> <li>4. Impartir talleres de liderazgo para los encargados de Departamento, Divisiones y Secciones.</li> </ol> | 01/01/2023 | 30/06/2023 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos económicos</li> <li>• Recursos Humanos</li> </ul>                                  | Manual de inducción aprobado                  | Departamento de Planificación y Desarrollo/ Depto. Recursos Humanos                                  |
| 7 | 4 | 2.2.3 | No se evidencia que exista políticas de sostenibilidad ambiental y eficiencia energética.       | Desarrollar políticas y proyectos de eficiencia energética.   | Desarrollar políticas de Sostenibilidad ambiental y eficiencia energética.  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conformar un equipo institucional para el desarrollo de políticas e identificar posibles proyectos de eficiencia energética y sostenibilidad ambiental.</li> <li>2. Identificar los consumos energéticos de los sistemas de la institución.</li> <li>3. Elaborar plan de mejora de eficiencia energética.</li> </ol>  | 01/07/2023 | 30/09/2023 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos económicos</li> <li>• Alianzas estratégicas</li> <li>• Recursos Humanos</li> </ul> | Políticas desarrolladas                       | Departamento de Planificación y Desarrollo   |
| 8 | 4 | 2.1.4 | No se evidencia que se promuevan los aportes de ideas innovadoras para la mejora de la gestión. | Fortalecer la participación en la planeación estratégica de todos los colaboradores de la institución | Promover el fortalecimiento institucional y la participación integral en las innovaciones para mejorar la gestión | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Convocar los diferentes comités existentes en la institución: NOBAC, Calidad, Salud y Seguridad en el Trabajo.</li> <li>2. Realizar actividades de lluvias de ideas innovadoras para mejorar la gestión institucional.</li> <li>3. Elaborar plan de mejora.</li> </ol>  | 01/04/2023 | 30/06/2023 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos económicos</li> <li>• Recursos Humanos</li> </ul>                                  | Reuniones de con grupos de interés elaboradas | Comité NOBACI, Comité de salud y seguridad en el trabajo, departamento de planificación y Desarrollo |

|    |   |       |   |  |  |  |            |            |  |   |  |
|----|---|-------|---|--|--|--|------------|------------|--|---|--|
| 9  | 5 | 2.1.4 | No se evidencia la implementación de programas de reciclado seguro. | Implementar el programa de reciclado seguro en las oficinas de la institución              | Implementar un programa de reciclado seguro.                                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Convocar al Comité de Salud y Seguridad en el Trabajo para elaborar lluvia de Ideas sobre reciclado seguro.</li> <li>2. Impartir una Charlas a los colaboradores de la institución sobre reciclado seguro.</li> <li>3. Analizar la factibilidad de colocar los zafacones y acciones sostenibles de reciclado institucional.</li> </ol>                 | 01/04/2023 | 30/06/2023 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos económicos</li> <li>• Alianzas estratégicas</li> <li>• Recursos Humanos</li> </ul> | Programa de reciclaje seguro implementado     | Comité de salud y seguridad en el trabajo  |
| 10 | 3 | 2.2.1 | Se requiere mejorar y eficientizar la prestación nuestros servicios | Fortalecer el seguimiento al Sistema de quejas, reclamaciones y solicitudes institucional. | Establecer métricas internas de todos los servicios que ofrece la institución. | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisar el sistema de solicitudes y reclamaciones QRs.</li> <li>2. Identificar los tiempos que se tardan para dar respuestas de cada tipo de QRs.</li> <li>3. Definir parámetros y tiempos entre áreas para cada QRs.</li> <li>4. Mejorar el módulo de Reclamaciones QRs</li> <li>5. Medir semanalmente el cumplimiento interno de las QRs.</li> </ol> | 01/01/2023 | 31/12/2023 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos económicos</li> <li>• Recursos Humanos</li> </ul>                                  | Encuesta de satisfacción/<br>Carta Compromiso | Departamento de Planificación y Desarrollo |